

# **DISERTASI**

## **PENGARUH *MCSQ* DAN *COSE* TERHADAP *SERVICE RECOVERY* SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN RSUD Dr. ISKAK TULUNGAGUNG (Studi Pada Pasien Rawat Jalan)**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Memperoleh gelar Doktor Ilmu Ekonomi



**DEBY SANTYO RUSANDY, SE., MM**

**1507800017**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2019**

DISERTASI TELAH DISETUJUI

Tanggal   Maret 2019

Oleh :

**Promotor**

**Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, SE, MM**

**Ko Promotor**

**Dr. Achmad Firdiansjah, SE., MM**

Mengetahui

**Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi  
Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang**

**Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM**

**Ujian Akhir Disertasi Tahap II**

**An. Deby Santyo Rusandy, SE., MM (NPK : 1507800017)**

**Pada hari/tanggal : Jum'at, 22 Pebruari 2019**

**Panitia Ujian Akhir Disertasi Tahap II**

- 1. Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, SE., MM  
(Promotor)**
- 2. Dr. Achmad Firdiansjah, SE., MM  
(Ko Promotor)**
- 3. Prof. Dr. Nazief Nirwanto, MA  
(Penyanggah)**
- 4. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si  
(Penyanggah)**
- 5. Prof. Dr. Grahita Chandrarin, MSi., Ak., CA  
(Penyanggah)**
- 6. Prof. Dr. Dra. Nuhayati, SE., MM  
(Penyanggah)**
- 7. Dr. Edi Subiyantoro, M.Si  
(Penyanggah)**
- 8. Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM  
(Penyanggah)**
- 9. Dr. Ir. Harsono, MS  
(Penyanggah)**

Berdasarkan SK Direktur Program

Pascasarjana Unmer Malang

No. Kep. /PPs-UM/II/2019

Tanggal : Pebruari 2019

Malang,

KPD Ilmu Ekonomi,

**Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM**

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa peserta Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.

Nama : Deby Santyo Rusandy, SE., MM

NPK : 1507800017

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Disertasi saya berjudul :

**“PENGARUH *MCSQ* DAN *COSE* TERHADAP *SERVICE RECOVERY* SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN RSUD Dr. ISKAK TULUNGAGUNG (Studi Pada Pasien Rawat Jalan)”**

Adalah benar-benar hasil karya asli bukan hasil plagiat. Apabila di kemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar, saya bersedia dituntut dan membatalkan gelar Doktor yang telah diperoleh.

Malang, 22 Pebruari 2019

**Deby Santyo Rusandy, SE., MM**  
1507800017

**Catatan:**

*Surat Pernyataan ini dibuat rangkap 2 (dua) bermeterai masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan disertasi. Oleh karena itu saya ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang, atas kesempatan dan kepercayaan untuk dapat studi lanjut di Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Merdeka Malang Prof Dr. Grahita Chandrarin, M.Si, AK, CA atas kesempatan untuk mengikuti Program Doktor Ilmu Ekonomi Pascasarjana Universitas Merdeka Malang.
3. Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM selaku Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang atas segala arahan.
4. Prof. Dr. Hj. Widji Astuti, SE., MM. selaku Promotor Disertasi yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan dalam menyelesaikan Disertasi.
5. Dr. Achmad Firdiansjah, SE., MM sebagai Ko Promotor yang dengan penuh kesabaran, membimbing, memberi motivasi dan arahan sehingga dapat menyelesaikan Disertasi ini.
6. Para Dosen dan Penguji Disertasi : Prof. Dr. Nazief Nirwanto, MA; Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si; Prof. Dr. Grahita Chandrarin, MSi. Ak. CA; Prof. Dr. Dra. Nuhayati, MM, Dr. Edi Subiyantoro, M.Si; Dr. Junianto Tjahjo Darsono, MM, dan Dr. Ir. Harsono, MS terima kasih telah memberikan wawasan dan masukan untuk perbaikan disertasi ini.
7. Staf Karyawan Program Pascasarjana Universitas Merdeka Malang atas keramahan dan pelayanan yang telah diberikan.
8. Isteri tercinta dan anak-anakku yang memberikan banyak inspirasi dan harapan, setia menemani sehingga hidup ini penuh makna dan harapan yang baik.
9. Kepada rekan-rekan dan semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan selama menempuh studi.

Akhirnya dengan kesungguhan hati, saya berharap agar Allah SWT melimpahkan barokahNya dan membalas semua budi baik yang telah diberikan disertai harapan semoga Disertasi ini dapat memberikan manfaat.

Malang, Maret 2019

Deby Santyo Rusandy, SE., MM

## RINGKASAN

Dalam rangka mewujudkan harapan pasien sebagai konsumen jasa pelayanan rumah sakit, manajemen rumah sakit perlu melakukan penetapan kualitas pelayanan rumah sakit. Pencapaian kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di rumah sakit. Rumah sakit harus mampu mengembangkan sumber daya yang dimilikinya sebagai kekuatan untuk mencapai kualitas pelayanan termasuk sumber daya manusia yang ada di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *MCSQ*, *COSE*, *service recovery* dan kepuasan pelanggan RSUD Dr. Iskak Tulungagung; menganalisis pengaruh *MCSQ* dan *COSE* terhadap *service recovery*; menganalisis pengaruh *MCSQ* dan *COSE* terhadap kepuasan pelanggan; menganalisis pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan, dan menganalisis pengaruh *MCSQ* dan *COSE* terhadap kepuasan pelanggan melalui *service recovery* RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dan structural equation modeling.

*MCSQ* dibentuk oleh *supportive management* dan *investment in technology*. Hal utama pembentukan *MSCQ* adalah *supportive management* tercermin dari dukungan manajemen dalam kemudahan pembayaran administrasi. *COSE* dalam hal ini pasien dibentuk oleh *technical skill*, *social skill*, *motivation* dan *decision making authority*. Hal utama pembentuk *COSE* adalah *social skill* tercermin dari kemampuan dokter dalam komunikasi. *Service recovery* dibentuk dari responsif dan kompensasi. Hal utama dalam pembentukan *service recovery* adalah responsif tercermin waktu tunggu sesuai perjanjian. Kepuasan pelanggan dibentuk dari pelayanan yang sesuai harapan pasien, kesan dalam menerima perawatan dan pengalaman selama mendapat layanan. Hal utama dalam pembentukan kepuasan pelanggan adalah pengalaman selama mendapat layanan dicerminkan dari layanan administrasi.

*MSCQ* lebih berkontribusi terhadap *service recovery* dibandingkan *COSE*. *MCSQ* rumah sakit memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan usaha. *MCSQ* yang memberikan kontribusi terbesar dalam peningkatan *service recovery* adalah *investment in technology* tercermin dari kelengkapan peralatan medis dan komputerisasi dalam administrasi. Kelengkapan peralatan medis merupakan sarana pendukung pelayanan di rumah sakit untuk memberikan tindakan kepada pasien, perawatan dan pengobatan. Komputerisasi dalam administrasi sangat membantu rumah sakit karena masing-masing program memiliki sistem informasi sudah terintegrasi, sehingga bila diperlukan informasi yang menyeluruh berfungsi secara efisien dan efektif. Semakin lengkap jasa layanan suatu rumah sakit, akan semakin kompleks pula jenis tindakan dan layanan yang harus diberikan yang kesemuanya harus tetap dalam satu koordinasi terpadu. Hasil penelitian ini sejalan dengan Babakus *et al*, (2003) dan Ashill, *et al*. (2008) yang menyatakan bahwa *MCSQ* berpengaruh terhadap kepuasan.

*COSE* yang memberikan kontribusi terbesar pada peningkatan *service recovery* adalah *social skill* tercermin dari kemampuan dokter dalam komunikasi. Komunikasi kesehatan antara dokter dan pasien merupakan proses komunikasi

yang melibatkan pesan kesehatan. Komunikasi yang dibangun dengan baik antara dokter dan pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan dokter dalam memberikan upaya pelayanan medis. Kemampuan seorang dokter untuk memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik terhadap pasiennya untuk mencapai sejumlah tujuan yang berbeda. Hasil penelitian sejalan dengan Hennig-Thurau and Thorsten (2004) dan Gronroos (1988) yang menyatakan bahwa COSE berpengaruh terhadap *service recovery*.

COSE lebih berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan MCSQ. MCSQ berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergambarkan dari pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien berupa kesesuaian layanan dokter, kesesuaian layanan perawat dan ketepatan janji dokter. Pasien akan merasa puas jika pasien memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian sejalan dengan Kasiman (2013) dan (2012) yang menyatakan bahwa MCSQ berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

COSE mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa Dokter, perawat, petugas laborat, petugas farmasi dan tenaga administrasi yang memiliki *Technical skill*, *social skill*, *motivation* dan *Decision making authority* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. COSE yang memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan yaitu *social skill* tercermin dari kemampuan dokter dalam komunikasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hennig-Thurau dan Thorsten (2004: 464), Tjahjono (2012:44) dan Hanzae, *et al* (2011:136) yang menyatakan bahwa COSE berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan rumah sakit dipengaruhi oleh *Service recovery*, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pasien. *Service recovery* digambarkan oleh kontak (dapat dihubungi dan memberikan masukan), responsif (waktu tunggu dan segera melayani) dan kompensasi (layanan dan kesesuaian). Apabila semua harapan pasien tersebut terpenuhi bisa dipastikan pasien akan puas pada pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Andreassen (2000), Boshoff (1997), McCollough *et al* (2000) dan Smith *et al.* (1999) yang menyatakan bahwa *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini telah memberikan makna teoritis bahwa *service recovery* merupakan *intervening* pengaruh MCSQ dan COSE terhadap kepuasan pelanggan. Indikator *service recovery* yang memberikan kontribusi terbesar adalah responsif tercermin dari waktu tunggu sesuai perjanjian. Secara keseluruhan temuan penelitian menunjukkan bahwa MCSQ lebih dominan mempengaruhi *service recovery* dibandingkan dengan COSE. Namun pengaruhnya pada kepuasan pelanggan, COSE lebih dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dibandingkan dengan MCSQ. *Service recovery* lebih kuat memediasi pengaruh MCSQ terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan memediasi pengaruh COSE terhadap kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aimed to describe MCSQ, COSE, service recovery and customer satisfaction Hospital Dr. Iskak Tulungagung; COSE MCSQ and analyze the effect on service recovery; COSE MCSQ and analyze the effect on customer satisfaction; analyze the influence of service recovery on customer satisfaction, and analyze the effect MCSQ and COSE to customer satisfaction through service recovery Hospital Dr. Iskak Tulungagung. The analysis technique used deskriptif analysis and structural equation modeling.*

*The analysis showed that MCSQ is formed by supportive management and investment in technology. COSE in this case the patient formed by the technical skill, social skills, motivation and decision making authority, Service recovery is formed of a responsive and compensation. Customer satisfaction is formed of patient services that meet expectations, the impression in receiving care and experience for services received. MCSQ and COSE effect on service recovery. MCSQ and COSE effect on customer satisfaction. Service recovery effect on customer satisfaction. Service recovery, MCSQ and COSE are mediating the influence on customer satisfaction.*

*Keywords: MCSQ, COSE, Service Recovery, Customer Satisfaction*



## DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH .....	i
RINGKASAN.....	ii
ABSTRACT .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
 <b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	 1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
 <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 13
A. Landasan Teori .....	13
1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2. <i>Service Recovery</i> .....	22
3. <i>Management Commitment To Service Quality (MCSQ)</i> ...	24
4. <i>Customer Orientation of Service Employees (COSE)</i> .....	27
5. Kaitan <i>MCSQ</i> , <i>COSE</i> , <i>Service Recovery</i> dan Kepuasan Pelanggan.....	31
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	34
 <b>BAB III    KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN DAN HIPOTESIS .....</b>	 39
A. Kerangka Konseptual.....	39
B. Hipotesis Penelitian .....	43
 <b>BAB IV    METODE PENELITIAN .....</b>	 44
A. Rancangan Penelitian.....	44
B. Populasi, Sampel, Ukuran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
C. Variabel Penelitian.....	46
D. Instrumen Penelitian .....	48
E. Lokasi Penelitian .....	52
F. Teknik Pengumpulan Data .....	52
G. Teknik Analisis Data.....	53
 <b>BAB V    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	 66
A. Hasil Penelitian.....	66
1. Gambaran Umum RSUD Dr. Iskak Tulungagung .....	66
2. Visi, Misi dan Motto RSUD Dr. Iskak Tulungagung.....	68
3. Tujuan RSUD dr. Iskak Tulungagung.....	70

4. Deskriptif Responden .....	70
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	72
6. Hasil Analisis Deskriptif .....	75
7. Hasil Analisis SEM .....	100
8. Hasil Pengujian Hipotesis .....	110
B. Pembahasan .....	115
1. Deskripsi MCSQ, COSE, <i>Service Recovery</i> dan Kepuasan Pelanggan.....	115
2. Pengaruh MCSQ dan COSE Terhadap <i>Service Recovery</i>	120
3. Pengaruh MCSQ dan COSE Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	122
4. Pengaruh <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	125
5. Pengaruh MCSQ dan COSE Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui <i>Service Recovery</i> .....	127
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Keterbatasan .....	131
C. Saran .....	131
DAFTAR PUSTAKA .....	133
LAMPIRAN .....	138

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Layanan Kesehatan .....	8
2. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	34
3. Variabel, Indikator dan Butir Kuesioner .....	49
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjalani Rawat Inap .....	71
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pasien Rawat Jalan ..	71
7. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner .....	73
8. Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Masing-Masing Variabel .....	75
9. Deskripsi Variabel MCSQ ( $X_1$ ) .....	76
10. Deskripsi Variabel COSE ( $X_2$ ) .....	81
11. Deskripsi Variabel <i>Service Recovery</i> ( $Y_1$ ) .....	90
12. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y_2$ ) .....	94
13. Hasil Uji Multivariate Normality Assessment of normality .....	101
14. Hasil Uji Outlier ( <i>Mahalanobis Distance Squared</i> ) .....	102
15. Hasil Pengujian Kelayakan Variabel MCSQ dn COSE .....	104
16. Hasil Uji Variabel MCSQ dn COSE .....	105
17. Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Endogen .....	106
18. Hasil Uji Variabel Endogen .....	107
19. Hasil Pengujian <i>Goodness Of Fit</i> Model Struktural Modifikasi .....	110
20. Pengaruh MCSQ dan COSE terhadap <i>Service Recovery</i> .....	111
21. Pengaruh MCSQ dan COSE terhadap Kepuasan Pelanggan .....	112
22. Pengaruh <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	113
23. Hasil Pengaruh MCSQ dan COSE Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui <i>Service Recovery</i> .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	42
2. Model Analisis SEM.....	55
3. Model <i>MCSQ</i> .....	57
4. Model <i>COSE</i> .....	58
5. <i>Model Service Recovery</i> .....	58
6. Model Kepuasan Pelanggan .....	59
7. Model Pengaruh MCSQ dan COSE terhadap <i>Service Recovery</i> .....	59
8. Model Pengaruh MCSQ dan COSE terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
9. Model Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Service Recovery</i> .....	60
10. Model Pengaruh MCSQ dan COSE terhadap Kepuasan Pelanggan melalui <i>Service Recovery</i> .....	61
11. Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen .....	103
12. Analisis Konfirmatori Variabel Endogen.....	106
13. Hasil Analisis SEM.....	109

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	138
2. Uji Validitas.....	143
3. Uji Reliabilitas .....	148
4. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	152
5. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Eksogen.....	163
6. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Endogen .....	165
7. Model Persamaan Struktural (SEM) .....	167